

ユニファイドコミュニケーションのグローバルな取り組み

山田和彦・松本晃沖・玉木正伸
Robert Van Amerongen・松岡真一

要旨

NECでは、UNIVERGE360として今後のビジネス統合ソリューション展開に向けたビジョンを発表し、新製品、新ソリューション展開をグローバルに進めています。海外の主要現地法人においては、この流れを受け、既存ビジネスからのマイグレーションを意識しながら、ユニファイドコミュニケーション(Unified Communications : UC)ソリューションの開発を進めています。UCの広がり、ITおよびネットワークの両輪を保有するNECの強みを最大限に発揮できるビジネスチャンスと捉えて、積極的にビジネス展開を図っています。

キーワード

●ユニファイドコミュニケーション ●プレゼンス ●IT/ネットワーク融合 ●モビリティ ●ワイヤレス

1. はじめに

NECは、2007年末に米国でグローバルアナリストシンポジウムを開催し、UNIVERGE360コンセプトをグローバルビジョンとして紹介しました。また、2008年3月には全世界に向けて広報発表を行っています。

UNIVERGE360のコンセプトは、企業における「人」に着目し、その役割やビジネスプロセスに応じた最適なコミュニケーション手段を実現することで、IT技術とネットワーク技術を統合したビジネスプロセス改善のためのソリューションを提供していくとするものです。このための主要な構成要素としてユニファイドコミュニケーション (UC : Unified Communications) が位置づけられており、海外においてもUCビジネスを展開しています。

本稿では、UCビジネスへのグローバルな取り組みについて説明します。

2. UNIVERGE360のグローバル展開

NECは、UNIVERGE360のビジョンを

- ・ 企業向けのUCソリューション群の提供
- ・ ITインフラストラクチャとソリューション群の提供
- ・ パーティカルおよびホリゾンタルなビジネスアプリケーションとソリューション群の提供
- ・ 現地法人を含めた「One NEC」としての対応

- ・ グローバルかつ戦略的なパートナーシップ
- ・ グローバルなサービス提供

を通じて実現し、これらすべての要素を統合した形で、グローバルにお客様にソリューションを提供していきます。共通な基本戦略に基づきながらも、地域ごとの特色を出したビジネス展開に取り組んでいます。

以下、北米、欧州、豪州のソリューション展開について説明します。

3. 北米におけるソリューション展開

NECグループにおいて北米の企業向けネットワークビジネスを担当するNEC Unified Solutions社では、UNIVERGE360の考え方に沿った企業向けソリューションとして、UC for Enterprise (企業向けUC : UCE) の核となるアプリケーション群を新たに開発しました。

UCEは、北米向けに展開してきたOpenWorXアプリケーション群に、ユニファイドメッセージ、モビリティおよびデスクトップテレフォニーアプリケーションを追加するもので、新しくデスクトップクライアントとモビリティクライアントが提供されます (図1)。

UCEは、NECの音声サーバに限らず、Microsoft^(R)のLCS (Microsoft^(R) Live Communications Server 2005) / OCS (Microsoft^(R) Office Communications Server 2007) 連携や、IBM Lotus Sametime連携も視野に入れており、クライアントおよびO&M

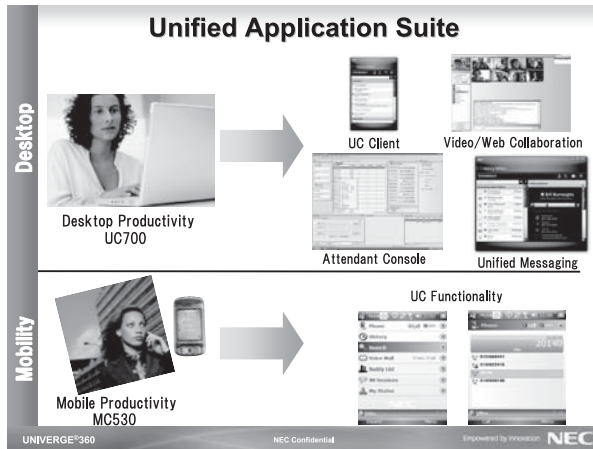


図1 企業向けUC統合アプリケーションスイート

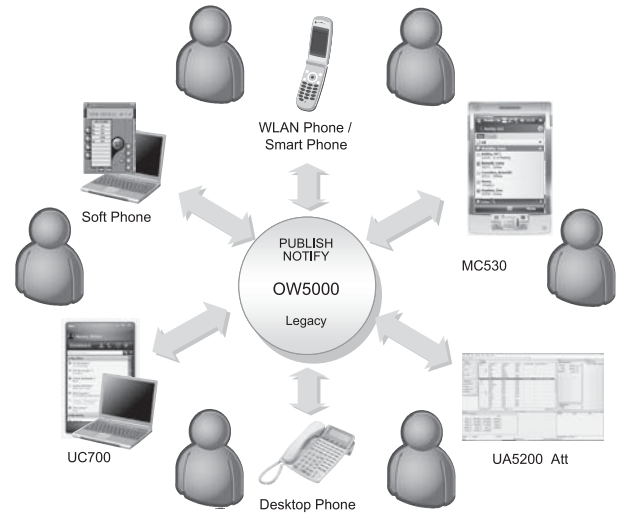


図3 統合プレゼンス情報の提供

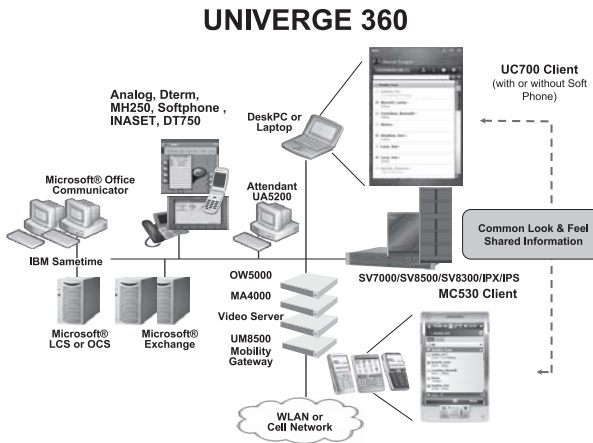


図2 UCE構成図

(Operation & Maintenance) を含めたユーザインタフェースの統一による業務の効率化、容易化を提供します (図2)。

UCEを構成する要素には、音声サーバ群、端末群、オープンなアプリケーションプラットフォームOW5000、アテンダントコンソール製品UA5200、ユニファイドメッセージ製品UM8500、O&MツールMA4000、Video連携製品に加え、統合デスクトップクライアントUC700、モビリティクライアントアプリケーションMC530とモビリティゲートウェイがあり、これらを連携させることでUCソリューションを提供します。

ユーザインタフェースはMC530とUC700で共通であり、デスクトップとモバイル環境での操作性、機能が統一されるため、ユーザの作業効率を向上します。

OW5000が提供するオープンなAPI (Application Program Interface) により、サードパーティ製のアプリケーションとの連携が可能です。たとえばこのAPIにより、Microsoft (R) 社のOCS、IBM社のLotus Sametimeとの連携を実現しています。

OW5000のプレゼンス機能は、SIP端末と従来のアナログ/デジタル端末の両方をサポートしており、様々なコンタクト手段 (デバイス) からプレゼンス情報を設定・参照することができます。このことで、ユーザ (人) の状況に応じたコンタクト手段に対応したプレゼンス情報が得られ、様々なアプリケーションから統合されたプレゼンス情報を参照できるため、操作の利便性向上、管理の容易性、情報の統一性を実現できます (図3)。

UC700は、新しく開発した直感的なユーザインタフェースを備えており、UCEのデスクトップクライアントとして、以下の機能を提供するポータルとなります (図4)。

プレゼンス情報の容易な設定と参照、相手ごとにルール設定が可能なプレゼンス拡張機能、コンタクトリストの登録、変更、各種サーチ機能、ステータス情報の参照、設定、カスタマイズ、ビデオ電話を含むコール・コントロール機能の提供、音声会議の管理機能、インスタントメッセージ (IM) と通信ログ参照などがUC700から利用可能です。

MC530からは、プレゼンス情報、インスタントメッセージ、ボイスメール、コンタクト情報、ディレクトリ情報へのアクセス、コールログへのアクセスなど、デスクトップ環境と同

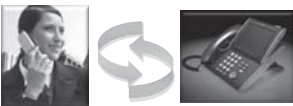
UCE Features



- Features**
- New intuitive interface (UC700)
 - Enhanced Presence
 - Buddy List
 - Call Control
 - Video & Web Collaboration
 - Seamless integration with Mobile Client
 - Communication History
- Benefits**
- Facilitates quicker, more efficient communications
 - One number calling
 - Mobility without sacrificing availability

図4 UCE機能とUC700

Univerge Mobile Client



Switchable function with button press

- **Single number access**
 - Simultaneous Alert
 - Desk Phone Rings
 - MC Screen Pop
- **Dual-mode operation**
 - Cellular and WLAN
- **Application integration**
 - Corporate directory
 - Contact/buddy list
 - Presence status and setting
 - Instant messaging
 - Single VM message store
 - VM indication
 - Conferencing

図5 モバイルクライアントMC530

様のインタフェースおよび機能が利用可能です。加えて、シングルナンバーアクセス（1つの電話番号でデスクフォン、ソフトフォン、携帯電話を利用できるサービス）、携帯電話と構内WLAN電話のデュアルモード動作などを実現します（図5）。

UA5200では、状態に応じた転送、プレゼンスに連動した短縮ダイヤル機能などが新たに提供されます。

UCEは、北米に先行投入されますが、UNIVERGE360の企業向けUCソリューションとして、地域対応、ソリューション拡充を行い、グローバル展開を図っていきます。

4. 欧州におけるソリューション展開

NECグループにおいてEMEA（Europe, Middle-East, Africa）地域での企業向けネットワークビジネスを担当するNEC Philips社では、最新の通信技術の利点を最大限に活用して統合型通信アプリケーション群Business ComeCT（BCT）を開発しました。BCTは洗練されたUC機能を提供し、従業員の業務上の役割を意識した効率の良いコミュニケーションを可能とします。また、ワイヤレスデバイス、特にDECT（Digital Enhanced Cordless Telecommunication、ETSI - 欧州通信規格協会策定デジタルコードレス電話規格）技術、VoIP技術と統合している点が特長です（図6）。

BCTは、UNIVERGE 360におけるSMB（Small Medium Business）向けのUCソリューションUC for SMBとして位置づけられています。

(1) マルチタスキングによる操作の容易化

BCTは、企業の通信サーバ（PBXなど）と連携した通話制御機能をPC上で利用可能とし、様々な立場の従業員がその時々に応じた、最適な通信手段を自由に選択できるようにします。オフィス、移動中、自宅など、場所により利用可能な通信デバイスを自由に選択し、その時々により最適な通信手段を自ら簡単に選択することができます。たとえば、オペレータやコンタクトセンターエージェントであれば、お客様や通話相手に応じて、別の作業者と連携して対応するために3者通話にしたり、最適な作業者に対応を回したり、ボイスメールに転送することが、BCTにより容易にできるようになります。その際、BCTは、オペレータやエージェントの空き状態といった有効な付加情報を自動的に提供す

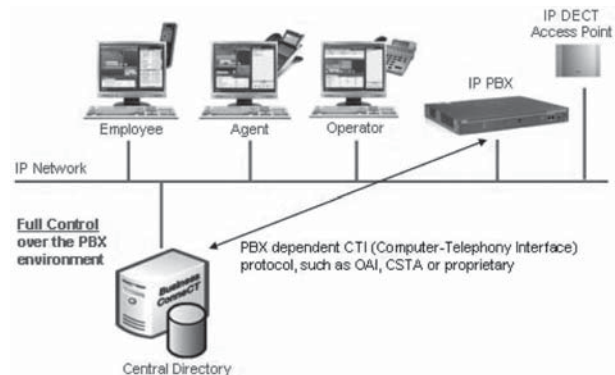


図6 BCTのシステム構成図

るため、作業が効率化することでユーザの待ち時間を削減できます。

BCTは、名前、発信者番号、コールログ、発信履歴、ボイスメールメッセージ履歴などの有効な情報を提供します。コールバックや、ボイスメールの再生、3者会議通話などは、ワンクリックで可能です。通話を受けると、コンピュータ画面には、直ちにポップアップ画面が表示されます。

システムに認証された従業員であれば誰でもオペレータとして、電話の転送、メッセージの中継、スタッフのアサインを行うことが可能となります。

BCTには従業員デスクトップ向け、コールセンターエージェント向け、オペレータ向けの3製品がありますが、ユーザインタフェースが統一されているため、兼務、配置転換などのリソースの集約、有効活用を容易にします。

コンタクトセンターモードでは、自動的に、発信者を最も適切なエージェントへと自動的に誘導し、待ち時間、転送時間を削減します。

(2)直感的なユーザインタフェース

ユーザインタフェースの開発に当たり、直感的で容易な操作の実現をめざしました。また、BCTは様々な言語に対応しています(図7)。

(3)プレゼンス

UCでは、音声のみならず、マルチメディアとの組合せでのプレゼンス管理が鍵となります。リアルタイムのプレゼンス情報により、ユーザはコミュニケーションを開始する前

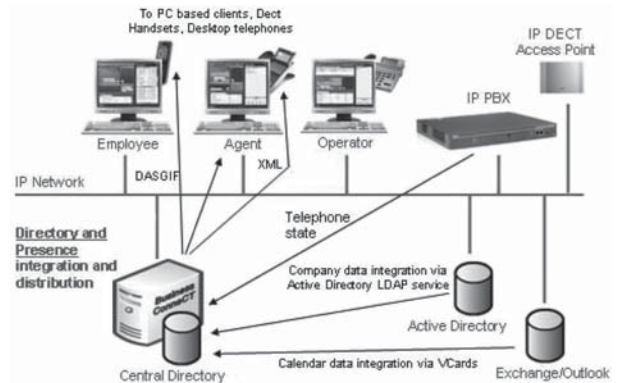


図8 プレゼンスとディレクトリの統合

に相手の状態を確認できます。さらに「11:30までは会議中」、「6月15日まで休暇中」といった詳しい予定情報を容易に設定でき、ユーザ画面から参照できます。また、Microsoft® Outlook® のカレンダー機能との連携により、Outlook® ユーザはこのプレゼンス管理を自動化することが可能です。

ユーザは様々なディレクトリにアクセスすることができます。企業のディレクトリシステムが提供する情報に加えて、ユーザ自身が個人的なコンタクトリストを作成できます(図8)。

また、外部のWebインタフェースを持つディレクトリを容易に統合できます。クライアントとサーバ間のLAN上の通信やすべての関連する通信サービスは、すべてIPプロトコル上で実現されており、統合や構築が容易です。

(4)移動中にもメッセージを受信

無線端末との連携は、移動することの多いモバイルワーカーにも同様の利便性を提供します。

DECT端末によるショートメッセージ(SMS)やIMによる通信は、画面上の名前をクリックし、メッセージを打ち込み、送信をクリックするだけで可能です。従業員が構内で移動する際に、BCTを使ってDECT利用に切り替えておけば、移動中に通話していても、たとえばオペレータや受付から、電話があったことやお客様が到着したことなどのメッセージを受けることが可能となります。

企業の電話システムのディレクトリをDECTやIP-DECT、ワイヤレスLAN、GSMの世界と統合することで、モバイルワーカーがディレクトリ情報を参照して電話をかけたり、リ



図7 BCTの画面イメージ

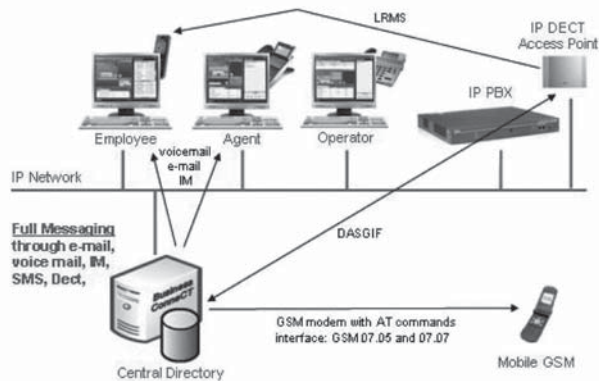


図9 BCTの統合サービス機能

リアルタイムのプレゼンス情報にアクセスしたりすることができます。BCTはこうした統合サービスの利用を容易にします(図9)。

(5) その他

BCTは、クライアント-サーバ構成のアプリケーションであり、最適なパフォーマンスとフレキシビリティを実現するためにMicrosoft[®] .NETの技術を使用しています。クライアントは、Windows Vista[™] 上での動作も可能であり、Webサービスによるデータの入出力などの新しい機能を引き続き提供していきます。

5. 豪州におけるソリューション展開

NECグループにおいて豪州の企業向けネットワークビジネスを担当するNEC Australia社では、UNIVERGE360のビジョンの下でUCソリューション展開を段階的に進めています。2008年7月時点では、サードパーティのUC製品をNECの音声プラットフォームに組み合わせて展開を図っていますが、今後はUCEやUC for SMBの導入を行っていきます。豪州市場には、Microsoft[®] 連携やIBM連携によるUCソリューションへの関心を持つ、比較的大規模なお客様が存在します。このような先進的なお客様へのトライアル対応から始め、徐々にUCビジネスの本格展開へと進めています。NEC Australia社は、マネージドサービス、アウトソーシングサービスと組み合わせて、サポートまで含めた一貫したサービスの提供をめざしています。

6. おわりに

IT投資による業務プロセスの効率化が進められるなかで、企業幹部の関心は、ITでは解決できない「人に依存するプロセス」の改善へと移ってきています。すなわち、UNIVERGE360がターゲットとしているUCソリューションへの期待が高まっています。NECは、IT技術とネットワーク技術の両方を持つユニークな強みを生かし、この期待にグローバルにこたえていくことができる、数少ないソリューションベンダーです。

今後は、UNIVERGE360という統一ビジョンの下で、日本を含む各現地法人が、横断的にUCソリューションを展開していきます。海外においては、今後IT系のソリューション提供力の強化が必要であり、国内部隊との連携、IT系SIerとの連携などを通じてこれを実現していきます。これにより、「One NEC」として、グローバル市場でのUCビジネスにおけるNECのプレゼンス向上を図ります。

*Microsoftは、米国Microsoft Corporationの、米国、日本およびその他の国における商標または登録商標です。

*IBM、Lotus、Lotus Notes、SametimeおよびNotesは、International Business Machines Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

*その他、本稿に記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

執筆者プロフィール

山田 和彦
エンタープライズソリューション事業本部
海外ネットワークソリューション事業部
グループマネージャー

松本 晃沖
NEC Infrontia, Inc.
Director

玉木 正伸
NEC Philips Unified Solutions
Senior Product Specialist

Robert Van Amerongen
NEC Philips Unified Solutions
Marketing Communications Manager

松岡 真一
NEC Australia Pty. Ltd.
General Manager